



Conditions spécifiques

Accès aux Lignes FTTH de **Vendée Numérique**

table des matières

article 1 - objet.....	4
article 2 - Souscriptions préalables	4
article 3 - cofinancement	4
3.1 information d'intention de déploiement	4
3.2 engagement de cofinancement	5
3.3 augmentation du niveau d'engagement de cofinancement	5
article 4 - sans objet.....	6
article 5 - mise à disposition du PM.....	6
5.1 description	6
5.2 modalités d'échanges	6
5.3 sans objet.....	7
5.4 commande d'accès au PM	7
5.4.1 prérequis.....	7
5.4.2 commande d'accès au PM dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH	7
5.5 commande d'extension d'accès au PM	7
5.5.1 description	7
5.5.2 prérequis.....	8
5.5.3 commande.....	8
5.6 livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM.....	8
5.6.1 information de l'opérateur	8
5.6.2 sans objet	8
5.7 livraison des Câblages de sites	8
5.8 modalités spécifiques d'accès aux PME	9
5.8.1 remise des clés.....	9
5.9 travaux de raccordement au PM	10
5.9.1 informations préalables	10
5.9.2 modalités de raccordement au PM.....	10
5.9.3 difficultés de raccordement au PM.....	10
5.9.4 information en fin de travaux.....	11
5.10 annulation et résiliation de commande d'accès au PM.....	11
5.11 traitement des anomalies.....	12
article 6 - Lien NRO-PM.....	12
6.1 prérequis.....	12
6.2 modalités d'échanges	12
6.3 commande de Lien NRO-PM	12
6.4 mise à disposition du Lien NRO-PM	13
6.5 résiliation	13
article 7 - mise à disposition d'une Ligne FTTH.....	13
7.1 prérequis	14
7.1.1 prévisions de commande dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de construction de BRAM par Vendée Numérique en tant qu'Opérateur d'Immeuble	14
7.1.2 prise de rendez-vous dans le cas de construction du Câblage Client Final par Vendée Numérique en tant qu'Opérateur d'Immeuble	14
7.2 modalités d'échanges	16
7.3 traitement d'une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH.....	16
7.3.1 commande	16
7.3.2 compte-rendu de commande	16
7.3.3 mise à disposition de la Ligne FTTH.....	17

7.3.4 mise en service de la Ligne FTTH.....	20
7.3.5 notification d'écrasement sur Fibre Partageable.....	21
7.3.6 pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH.....	21
7.3.7 Commande de mise à disposition de ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par Vendée Numérique	22
7.4 respect du niveau d'engagement de l'opérateur	23
7.5 transfert depuis l'offre d'accès à la Ligne FTTH vers l'offre de cofinancement.....	24
7.6 annulation d'une commande et résiliation de la Ligne FTTH	24
7.7 récapitulatif Câblages Clients Finals	24
7.8 sans objet.....	24
article 8 - maintenance	24
8.1 généralités	25
8.2 périmètre de la maintenance.....	25
8.3 maintenance curative	25
8.3.1 maintenance des Lignes FTTH par Vendée Numérique	25
8.3.2 maintenance du Câblage Client Final et du Câblage BRAM par l'opérateur	27
8.3.3 maintenance des Liens NRO-PM par Vendée Numérique	27
8.4 maintenance préventive	29
8.4.1 travaux programmés.....	29
8.4.2 information sur les dommages.....	29
article 9 - qualité des informations	29

article 1 - objet

Le présent document décrit les conditions techniques et opérationnelles par lesquelles **Vendée Numérique** permet à **l'opérateur** d'accéder aux Câblages FTTH et aux Liens NRO-PM, en application des Conditions Générales et des Conditions Particulières du Contrat.

article 2 - Souscriptions préalables

La souscription par **l'opérateur** à la version à jour des contrats ou services listés ci-après est un prérequis nécessaire et indispensable aux échanges entre **Vendée Numérique** et **l'opérateur** au titre du Contrat :

- contrat relatif à la fourniture des e-services définissant les modalités relatives à l'accès à l'Espace Opérateur de **Vendée Numérique**,
- service e-SAV pour le dépôt et le suivi des signalisations SAV, des dysfonctionnements et des anomalies, souscrit via le contrat e-services mentionné ci-dessus,
- service TAO permettant à **l'opérateur** d'obtenir les informations sur la structure de l'immeuble à l'adresse du Client Final, souscrit via le contrat e-services mentionné ci-dessus.
- contrat de Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH de **Vendée Numérique**,

De plus, dans le cas où **l'opérateur** souhaite :

- passer commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par **Vendée Numérique** et consulter le planning d'intervention des techniciens de **Vendée Numérique** pour réserver un rendez-vous en fonction des plages horaires disponibles, il doit souscrire préalablement à la dernière version publiée du contrat e-RDV via le contrat e-services mentionné ci-dessus,
- passer commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par **l'opérateur**, il doit préalablement souscrire au contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH,
- une gestion des flux de commande et de mise à disposition des liens NRO-PM et/ou des accès au PM par transfert automatique (transfert CFT ou FTP) et/ou transfert sur une ou plusieurs adresse(s) électronique(s), il doit souscrire préalablement au service d'Echanges Electroniques Professionnels (service EEP ou IGE) via le contrat e-services mentionné ci-dessus,
- envoyer ses commandes de mise à disposition de Ligne FTTH via un flux automatisé et sécurisé, il doit souscrire préalablement au contrat relatif à la sécurité des échanges de flux FTTH,
- effectuer des mutations de fibre lors de la réalisation des Câblages Client Final, il doit souscrire au service e-Mutation fibre FTTH de **Vendée Numérique** via le contrat e-services mentionné ci-dessus.

article 3 - cofinancement

3.1 information d'intention de déploiement

Pour chaque Zone de cofinancement pour laquelle **Vendée Numérique** envisage de déployer des Câblages FTTH, **Vendée Numérique** envoie une information d'intention de déploiement à **l'opérateur**.

L'opérateur est informé du déploiement des Câblages FTTH sur une Zone de cofinancement par lettre recommandée avec accusé de réception.

La lettre précise :

- la liste des communes concernées par le déploiement avec leur code INSEE,
- le parc prévisionnel par année des Logements Couverts de la Zone de cofinancement ou le parc potentiel de Logements FTTH pour les Communes Spécifiques.
- les références des NRO de **Vendée Numérique** sur lesquels sont livrés les Liens NRO-PM collectant les Câblages FTTH
- le nombre prévisionnel de Logements Raccordables à la maille de la Zone de cofinancement.

VENDÉE NUMÉRIQUE communique l'information d'intention de déploiement au moins 2 mois avant la première Date de lancement de Lot de la Zone de cofinancement.

3.2 engagement de cofinancement

L'opérateur peut :

- soit envoyer son engagement de cofinancement par lettre recommandée avec accusé de réception à **Vendée Numérique** à l'adresse figurant dans le courrier d'information d'intention de déploiement,
- soit le remettre en main propre contre signature à cette même adresse.

La date d'engagement de **l'opérateur** correspond à la date de réception figurant sur l'accusé de réception postal ou la date de remise en main propre.

Le contenu et le format de l'engagement de **l'opérateur** sont précisés dans la rubrique « engagement » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » des Conditions Particulières afférentes.

De plus, **l'opérateur** doit envoyer la version électronique, au format Microsoft® Excel, de son engagement de cofinancement, par courrier électronique à son interlocuteur commercial **Vendée Numérique** habituel. En cas de contradiction entre la version électronique et le formulaire papier, le formulaire papier prévaut.

L'opérateur est informé par courrier électronique, conformément à la rubrique « CR engagement » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » des Conditions Particulières afférentes de la prise en compte de son engagement sous 13 Jours Ouvrés à compter de la réception de l'engagement par **Vendée Numérique**. **Vendée Numérique** précise à **l'opérateur** les éventuelles restrictions qui s'appliquent à son engagement (type d'accès au PM disponible, nombre limité d'Emplacements, taille des Emplacements,...).

Lorsque l'engagement de **l'opérateur** n'est pas conforme à l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » pour une zone de cofinancement donnée, l'engagement de **l'opérateur** pour la zone de cofinancement concernée n'est pas pris en compte et **Vendée Numérique** indique dans le « CR engagement » le motif du refus.

3.3 augmentation du niveau d'engagement de cofinancement

L'opérateur peut augmenter son niveau d'engagement de cofinancement :

- soit en envoyant sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à **Vendée Numérique** à l'adresse figurant dans le courrier d'information d'intention de déploiement,
- soit en la remettant en main propre contre signature à cette même adresse.

Le contenu et format de l'« augmentation du taux de cofinancement » de **l'opérateur** sont précisés dans la rubrique « augmentation du taux » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » des Conditions Particulières afférentes.

L'opérateur envoie également la version électronique, au format Microsoft® Excel, de sa demande d'« augmentation du taux de cofinancement » par courrier électronique à son interlocuteur commercial **Vendée Numérique** habituel. En cas de contradiction entre la version électronique et le formulaire papier, le formulaire papier prévaut.

Vendée Numérique envoie par courrier électronique le compte-rendu de la demande d'augmentation du taux de cofinancement, conformément à la rubrique « CR Augm Tx » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » des Conditions Particulières afférentes sous 13 Jours Ouvrés à compter de la réception de l'augmentation de son engagement.

Vendée Numérique précise dans le « CR Augm Tx » la date de prise en compte de l'augmentation de son engagement de cofinancement. Cette date ne peut excéder de 20 Jours Ouvrés la date de réception de la commande par **Vendée Numérique**.

Lorsque l'augmentation d'engagement de **l'opérateur** n'est pas conforme à l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » des Conditions Particulières afférentes pour une zone de cofinancement donnée, l'augmentation d'engagement de **l'opérateur** pour la zone de cofinancement concernée n'est pas prise en compte et **Vendée Numérique** indique dans le « CR Augm Tx » le motif du refus.

article 4 - sans objet

article 5 - mise à disposition du PM

5.1 description

Dans un PM, **Vendée Numérique** met à la disposition de **l'opérateur** un ou plusieurs Emplacements permettant d'accueillir des Équipements passifs ou des Équipements actifs, et de raccorder un câble en fibres optiques en provenance de son réseau ou un Lien NRO-PM le cas échéant.

La fourniture et l'installation du matériel de connexion réseau (boitier ou tiroir Opérateur) sont à la charge de **l'opérateur**.

Le raccordement des fibres en provenance du réseau de **l'opérateur** au PM et les frais afférents sont entièrement à la charge de **l'opérateur**.

Il appartient à **l'opérateur** de réaliser les opérations permettant d'assurer la continuité optique entre ses fibres réseau et les fibres du Câblage FTTH.

Vendée Numérique choisit la configuration matérielle de chaque PM parmi les configurations matérielles prévues aux STAS. Les caractéristiques des Emplacements alloués à **l'opérateur** et leur environnement technique sont précisées aux STAS.

Lorsque la fourniture du matériel de connexion réseau est à la charge de **l'opérateur**, le matériel de connexion réseau installé par **l'opérateur** doit être conforme aux STAS ou doit avoir été validé par **Vendée Numérique**.

5.2 modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs aux PM hors dysfonctionnements et anomalies sont réalisés au travers du Web Opérateurs ou par envoi de courrier électronique, sauf mention précisée, auquel cas ils sont réalisés uniquement par courrier électronique.

Les adresses utilisées pour l'envoi par courrier électronique sont les suivantes :

- soit à l'« Interlocuteur commercial désigné par **Vendée Numérique** pour la mise à disposition de PM» indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont **Vendée Numérique** est destinataire,
- soit à l'« Interlocuteur désigné par **l'opérateur** pour la mise à disposition de PM» indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont **l'opérateur** est destinataire,

Le format de la commande et des échanges nécessaires à la mise à disposition d'un PM est conforme au protocole d'échange normalisé défini par le Groupe Interop'fibre et est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

Les modalités d'échanges relatives aux dysfonctionnements et anomalies sont précisées aux articles 5.9.3 et 5.11 respectivement.

5.3 sans objet

5.4 commande d'accès au PM

5.4.1 prérequis

La commande d'accès est un prérequis à la mise à disposition d'un PM.

L'engagement de cofinancement vaut commande d'accès à l'intégralité des PM de la Zone de cofinancement.

Dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH, **l'opérateur** doit commander un accès au PM pour bénéficier de la mise à disposition du PM. **L'opérateur** peut commander un accès au PM qui est indiqué en cours de déploiement ou déployé dans les IPE.

5.4.2 commande d'accès au PM dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH

Afin de passer une commande d'accès au PM, **l'opérateur** doit faire parvenir à **Vendée Numérique** une commande au format « Cmd_Info_Pm ».

Vendée Numérique envoie à **l'opérateur** un accusé de réception dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande au format « AR_Cmd_Info_Pm ».

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par **Vendée Numérique** qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Cmd_Info_Pm ». **Vendée Numérique** facture à **l'opérateur** une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsqu'une commande ne peut être satisfaite, **Vendée Numérique** émet un compte rendu négatif au format « CR_MAD_Pm », sans frais pour **l'opérateur**.

5.5 commande d'extension d'accès au PM

5.5.1 description

L'opérateur peut demander à bénéficier d'un Emplacement supplémentaire dans un PME, au titre d'une offre de cofinancement ou de l'offre d'accès à la Ligne FTTH.

Vendée Numérique se réserve le droit de rejeter la demande si celle-ci n'est pas justifiée par les besoins réels et objectifs de **l'opérateur**. **Vendée Numérique** ne s'opposera pas à des demandes d'extension pour anticiper un volume raisonnable de commandes d'accès FTTH supplémentaires, dès lors que les emplacements alloués ont bien

été utilisés conformément aux stipulations du présent Contrat et sous réserve de disponibilités suffisantes sur le PM.

5.5.2 prérequis

L'**opérateur** peut commander un Emplacement supplémentaire dans un PM aux conditions cumulatives suivantes :

- le PM est mis à disposition de l'**opérateur**,
- l'**opérateur** utilise tous ses Emplacements selon les conditions définies aux STAS,
- l'**opérateur** dispose de moins d'un demi-Emplacement de libre,
- les équipements à héberger dans l'Emplacement supplémentaire sont :
 - o de même nature (actifs ou passifs) que ceux autorisés initialement,
 - o conformes à ceux préconisés dans les STAS ou ont été validés par **Vendée Numérique**.

5.5.3 commande

Afin de passer une commande d'extension d'accès au PM, l'**opérateur** doit faire parvenir à **Vendée Numérique** par courrier électronique, une commande au format « Cmd_Acces_Pm ».

Vendée Numérique envoie par courrier électronique à l'**opérateur** un accusé de réception de la commande de PM dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande au format « AR_Acces_Pm »

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par **Vendée Numérique** qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Acces_Pm ». **Vendée Numérique** facture à l'**opérateur** une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsqu'une commande d'extension d'accès au PM ne peut être satisfaite, **Vendée Numérique** émet un compte rendu négatif au format « CR_MAD_Pm », sans frais pour l'**opérateur**.

5.6 livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM

5.6.1 information de l'opérateur

L'**opérateur** est informé de la livraison de l'accès au PM ou de l'extension d'accès au PM par l'envoi d'un compte-rendu de mise à disposition du PM au format « CR_MAD_Pm » :

- à la date d'installation du PM si la date d'installation du PM est postérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement ;
- au plus tard 7 Jours Ouvrés après l' AR_Cmd_Info_Pm de commande d'accès au PM ou 7 Jours Ouvrés après la date d'envoi du « CR engagement » de cofinancement si la date d'installation du PM est antérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement.

En complément, lors de la livraison de l'accès et de l'extension d'accès au PM, **Vendée Numérique** communique les caractéristiques techniques du PM, les conditions d'accessibilité au PM et le plan de cheminement de l'adduction au PM, sous la forme d'un fichier « PlanMAD ».

5.6.2 sans objet

5.7 livraison des Câblages de sites

En complément de la mise à disposition d'un PM, l'**opérateur** est informé de la mise à disposition d'un Câblage de sites desservi par ce PM, dès lors que le Câblage de sites est installé, par l'envoi d'un compte-rendu de mise à disposition du Câblage de sites au format « CR_MAD_PM » :

- à la date d'installation du Câblage de sites pour les Câblages de sites dont la date d'installation est postérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement ;
- au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de commande d'accès au PM ou 7 Jours Ouvrés après la date d'envoi du « CR engagement » de cofinancement, si la date d'installation du Câblage de sites est antérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement.

La livraison du Câblages de sites peut être réalisée simultanément à la livraison du PM ou ultérieurement.

La Date de Mise en Service Commerciale du Câblages de sites est fixée par **Vendée Numérique** à 1 mois après la date d'installation du Câblage de sites, sauf dans le cas suivant : la Date d'installation du Câblages de sites est antérieure de plus d'1 mois à la Date de Mise en Service Commerciale du PM, alors la Date de Mise en Service Commerciale du PM est prise comme Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites.

5.8 modalités spécifiques d'accès aux PME

Le personnel de **l'opérateur** ne peut accéder à un PME que sous réserve d'une remise de clé par **Vendée Numérique**.

5.8.1 remise des clés

Dans l'ensemble des PME, l'accès pour les personnes habilitées est réalisé au moyen de clés mécaniques.

Vendée Numérique fournit à **l'opérateur** une seule clé mécanique par Zone de cofinancement où **l'opérateur** doit avoir accès aux PM au titre du Contrat.

La mise à disposition à **l'opérateur** d'au moins un PME sur la Zone de cofinancement est un prérequis à la fourniture d'une clé mécanique pour cette zone.

Afin d'obtenir une clé mécanique, **l'opérateur** fait parvenir à **Vendée Numérique**, par courrier électronique une demande de clé au format « InfoResponsableCles ».

Vendée Numérique accuse réception de la demande par courrier électronique selon le format « AR_Info_ResponsableCles ». Toute commande incomplète ou non conforme ou pour laquelle une clé a déjà été attribuée à **l'opérateur** sur la Zone de cofinancement est rejetée par **Vendée Numérique**.

Le Gestionnaire de **VENDÉE NUMÉRIQUE** contacte alors le « ResponsableCles » indiqué par **l'opérateur** dans sa demande et définit avec lui les modalités de remise de la clé.

Cette clé n'est remise qu'au « ResponsableCles » ou à un représentant de **l'opérateur**, sur présentation :

- d'une carte professionnelle
- le cas échéant, d'un mandat du « ResponsableCles » de **l'opérateur** déléguant au représentant de **l'opérateur** la réception de la clé

La clé est remise à **l'opérateur** :

- soit par courrier recommandé à l'adresse indiquée par le « ResponsableCles » de **l'opérateur**.
Suite à réception de la clé, le « ResponsableCles » renvoie au Gestionnaire des clés de **Vendée Numérique** un compte-rendu de réception par courrier électronique.
- soit en main propre, à l'adresse du pôle de gestion logistique indiquée par le Gestionnaire des clés de **Vendée Numérique** et sur prise de rendez-vous pendant les heures d'ouverture définies pour le pôle, et contre signature du compte-rendu de réception.

Les clés peuvent être dupliquées par **l'opérateur** pour ses besoins propres et pour ceux de ses Sous-traitants. **L'opérateur** est responsable de l'utilisation des clés qu'il fait et de l'utilisation des clés par ses Sous-traitants.

5.9 travaux de raccordement au PM

5.9.1 informations préalables

L'**opérateur** notifie à **Vendée Numérique**, la date prévisionnelle de début des travaux de raccordement au PM, au format « Notif_Interv_Prev») dans un délai minimum de 2 Jours Ouvrés avant la date effective de début des travaux de Raccordement au PM par l'**opérateur**, dans les autres cas.

L'**opérateur** fait son affaire de l'accès par son personnel et celui de ses Sous-traitants à l'Immeuble FTTH.

Les informations fournies par **Vendée Numérique** pour accéder à l'Immeuble FTTH et contacter le Gestionnaire d'Immeuble sont celles dont **Vendée Numérique** a connaissance.

Vendée Numérique ne peut être tenue pour responsable de tout retard lié à l'accès à l'Immeuble FTTH par l'**opérateur**.

5.9.2 modalités de raccordement au PM

L'**opérateur** n'est autorisé à démonter aucun des matériels déjà installés dans le PM par d'autres opérateurs.

L'**opérateur** fait son affaire personnelle de l'obtention des autorisations nécessaires au raccordement de son réseau au PM par toute voie (nouveaux chemins de câble, travaux de percement ou de génie civil...) ou moyen autre que ceux communiqués par **Vendée Numérique**.

Le cas échéant, les Équipements actifs installés par l'**opérateur** devront se conformer aux normes de référence applicables notamment en matière d'environnement, de bruit, d'alimentation électrique, telles que décrites dans les STAS.

Le résultat des vérifications et mesures requises conformément aux STAS, pour toute installation d'Équipement actif est transmis à **Vendée Numérique** par l'**opérateur** selon les modalités de l'article 5.9.4.

Toute modification des Équipements actifs installés par l'**opérateur** doit faire l'objet de nouvelles vérifications et mesures et le résultat doit être transmis à **Vendée Numérique** selon les mêmes modalités. En cas de non-conformité l'**opérateur** procède aux opérations de mise en conformité dans le mois qui suit et s'interdit de mettre en service ces équipements tant qu'il n'a pas fourni à **Vendée Numérique** la preuve de leur mise aux normes.

L'**opérateur** s'engage à :

- ne pas stocker de matériel en dehors des Emplacements mis à disposition,
- enlever ses déchets divers immédiatement après toute opération d'installation, d'extension, de désinstallation ou d'exploitation,
- ne pas modifier quelque équipement que ce soit qui ne lui appartiendrait pas.

5.9.3 difficultés de raccordement au PM

5.9.3.1 dépôt des signalisations

Dans le cas où pour se raccorder au PM, l'**opérateur** rencontre des difficultés liées à l'ingénierie ou d'autres difficultés, l'**opérateur** transmet à **Vendée Numérique** une signalisation de « dysfonctionnement » afin que **Vendée Numérique** fasse ses meilleurs efforts pour débloquer la situation.

L'**opérateur** transmet les signalisations de dysfonctionnement par e-SAV.

L'**opérateur** dépose une signalisation par référence PM. Les types de signalisation à utiliser pour les dysfonctionnements sont ceux indiqués à la rubrique « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

L'opérateur doit indiquer dans le champ « nature initiale », la sous-catégorie conformément aux sous-catégories de dysfonctionnement indiquées dans la même rubrique.

En cas d'indisponibilité d'e-SAV, **l'opérateur** transmet les signalisations de dysfonctionnement par courrier électronique à l'« Interlocuteur désigné par **Vendée Numérique** pour la gestion des dysfonctionnements indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales. **L'opérateur** respecte alors le format « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

5.9.3.2 traitement et suivi des signalisations

Vendée Numérique accuse réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent sa réception.

Vendée Numérique rejette toute signalisation ne correspondant pas à un dysfonctionnement et en informe **l'opérateur** en précisant le motif. La signalisation est alors définitivement clôturée.

Suite à la résolution de la signalisation, **Vendée Numérique** informe **l'opérateur** de sa clôture ; **l'opérateur** dispose alors de 7 jours calendaires pour contester la résolution et la clôture. En l'absence de contestation de **l'opérateur** dans ce délai, la signalisation est définitivement clôturée.

5.9.4 information en fin de travaux

Dans les 15 Jours Ouvrés après le début des travaux, **l'opérateur** doit envoyer à **Vendée Numérique**, une notification de fin de travaux de Raccordement au PM, au format « Notif_Adduction » avec :

- le fichier « PlanMAD » fourni par **Vendée Numérique** lors de la mise à disposition du PM, mis à jour avec :
 - o une photographie du PM indiquant l'emplacement utilisé par **l'opérateur** et faisant apparaître le matériel installé,
 - o dans le cas des PMI avec le cheminement des câbles de **l'opérateur** entre son adduction et le PM et une photographie des chemins de câble installés le cas échéant ;
- le cas échéant, une fiche technique décrivant les Équipements actifs que **l'opérateur** a installés dans son Emplacement et le résultat des vérifications et mesures indiquant le respect des normes en vigueur.

La taille des fichiers d'échange contenant des plans ou des photographies ne doit pas excéder la taille de 10 Méga-octets.

Dans les 2 Jours Ouvrés suivant la réception de cette notification, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** un compte-rendu au format « CR_NotifAdduction ». Ce compte-rendu stipule l'acceptation ou non du raccordement au PM de **l'opérateur**.

5.10 annulation et résiliation de commande d'accès au PM

Dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH, **l'opérateur** a la faculté d'annuler sa commande d'accès au PM avant la livraison de la prestation d'accès au PM. Au-delà de ce délai, **l'opérateur** ne peut plus annuler sa commande, seule la résiliation restant possible.

L'opérateur transmet pour cela à **Vendée Numérique** une demande au format « Cmd_AnnRes_Pm ».

L'opérateur est informé de la prise en compte de sa demande dans les 5 Jours Ouvrés qui suivent la réception de sa demande, par un compte-rendu au format « CR_Annulation_Pm ».

En cas de renoncement par **Vendée Numérique** à installer un PM, **Vendée Numérique** avise **l'opérateur** dans les plus brefs délais de l'impossibilité de satisfaire sa commande et procède à son annulation sans frais pour **l'opérateur**. **Vendée Numérique** n'est tenue au versement d'aucune pénalité à ce titre.

5.11 traitement des anomalies

On entend par « anomalie », une information erronée transmise par **Vendée Numérique** à **l'opérateur** dans le cadre de l'exécution du Contrat et relative aux PM ou aux Câblages de sites.

Dans le cas où **l'opérateur** détecte une anomalie, il transmet une signalisation d'« anomalie » par e-SAV.

L'opérateur dépose une signalisation par référence PM. Les types de signalisation à utiliser pour les anomalies sont ceux indiqués à la rubrique « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

L'opérateur doit indiquer dans le champ « nature initiale », la sous-catégorie conformément aux sous-catégories d'anomalies indiquées dans la même rubrique.

En cas d'indisponibilité d'e-SAV, **l'opérateur** transmet les signalisations d'anomalies par courrier électronique à l'« Interlocuteur désigné par **Vendée Numérique** pour le traitement des anomalies » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales. **L'opérateur** respecte alors le format « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

Vendée Numérique accuse réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent sa réception.

Vendée Numérique rejette toute signalisation ne correspondant pas à une anomalie et en informe **l'opérateur** en précisant le motif. La signalisation est alors définitivement clôturée.

Vendée Numérique s'engage à traiter l'Anomalie dans les meilleurs délais.

Suite à la résolution de la signalisation, **Vendée Numérique** informe **l'opérateur** de sa clôture ; **l'opérateur** dispose alors de 7 jours calendaires pour contester la résolution et la clôture. En l'absence de contestation de **l'opérateur** dans ce délai, la signalisation est définitivement clôturée.

article 6 - Lien NRO-PM

6.1 prérequis

La commande d'un Lien NRO-PM est subordonnée à la réception de la mise à disposition de l'hébergement au NRO commandé au titre du Contrat d'Hébergement.

L'opérateur peut commander un Lien NRO-PM à l'état planifié, « en cours de déploiement » ou « déployé ». L'état du lien est précisé dans les Informations relatives aux Liens NRO-PM fournies à **l'opérateur** par **Vendée Numérique** au titre du contrat de « Fourniture d'informations relatives aux déploiements de **Vendée Numérique** ».

6.2 modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs aux Liens NRO-PM sont réalisés au travers de l'Espace Opérateur ou par courrier électronique, à l'« Interlocuteur commercial désigné par **Vendée Numérique** pour la mise à disposition des liens NRO-PM » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont **Vendée Numérique** est destinataire.

Le format des données échangées est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8d) des Conditions Générales.

6.3 commande de Lien NRO-PM

Il existe deux types de commandes de Lien NRO-PM : une commande initiale qui correspond à la première commande de **l'opérateur** sur ce lien et une commande d'extension qui permet à **l'opérateur** de commander des fibres supplémentaires après une commande initiale.

La commande de **l'opérateur** est au format « Cmd_NroPm ».

Le nombre total de fibres attribuées à **l'opérateur** par Lien NRO-PM, toutes commandes confondues, ne peut excéder 12 fibres. Pour les PM en armoire, les commandes initiales ne peuvent excéder 6 fibres, les fibres supplémentaires font l'objet d'une commande d'extension.

Vendée Numérique transmet un accusé de réception de la commande de Lien NRO-PM au format « AR_Cmd_NroPm » dans les 2 Jours Ouvrés après réception de la commande.

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par **Vendée Numérique** qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Cmd_NroPm ». **Vendée Numérique** facture à **l'opérateur** une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

6.4 mise à disposition du Lien NRO-PM

L'opérateur est informé de la livraison du lien par l'envoi d'un compte-rendu de mise à disposition du Lien NRO-PM au format « CR_MAD_NroPm ».

Lorsqu'une commande de Lien NRO-PM ne peut être satisfaite, **Vendée Numérique** émet un compte-rendu négatif, au format « CR_MAD_NroPm », sans frais pour **l'opérateur**.

Pour les liens qui ont un statut en cours de déploiement à la réception de la commande, le compte-rendu de mise à disposition du Lien NRO-PM est envoyé au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date effective d'installation du Lien NRO-PM.

Pour les liens qui ont un statut déployé à la réception de la commande, le compte-rendu de mise à disposition du Lien NRO-PM est envoyé :

- lorsque 1 à 50 fibres optiques sont commandées* par NRO par **l'opérateur** : au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.
- lorsque 51 à 100 fibres optiques sont commandées* par NRO par **l'opérateur** : au plus tard 30 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.
- lorsque plus de 100 fibres optiques sont commandées* par NRO par **l'opérateur** : au plus tard 40 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.
- lorsque plus de 1000 fibres optiques sont commandées* par **l'opérateur** : au plus tard 60 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.

* toutes commandes confondues en cours de traitement sur des Liens NRO-PM « déployés »

6.5 résiliation

L'opérateur peut procéder à une résiliation de Lien NRO-PM qui lui a été mis à disposition en envoyant une demande au format « Cmd_AnnRes_NroPm ».

L'opérateur est informé de la résiliation du Lien par un compte-rendu au format « CR_Annulation_NroPm ».

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par **Vendée Numérique** au format CR_Annulation_NroPm».

article 7 - mise à disposition d'une Ligne FTTH

7.1 prérequis

Vendée Numérique fournit à **l'opérateur** un service dénommé « service TAO » permettant à **l'opérateur** d'obtenir les informations nécessaires à la commande de mise à disposition de Ligne FTTH. La description de ce service figure dans le contrat e-services.

L'opérateur doit faire ses meilleurs efforts pour :

- s'assurer de l'existence éventuelle d'un Câblage Client Final,
- identifier la Ligne FTTH raccordant le logement de son client lorsque le Câblage Client Final est déjà installé.

La commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH, en complément des exigences de l'article relatif à « la mise à disposition d'une Ligne FTTH » des Conditions Générales, est subordonnée à :

- l'envoi par **Vendée Numérique** du compte-rendu de notification d'adduction positif au PM concerné, tel que décrit à l'article 5.9.4,
- la mise à disposition du Câblage de sites concerné.

7.1.1 prévisions de commande dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de construction de BRAM par **Vendée Numérique** en tant qu'Opérateur d'Immeuble

Afin que **Vendée Numérique** puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux commandes de **l'opérateur**, **l'opérateur** s'engage à lui transmettre un programme prévisionnel et des prévisions de commandes à court terme.

Le programme prévisionnel et les prévisions à court terme devront être adressés par **l'opérateur**, sous format Microsoft® Excel conformément à l'annexe « prévisions » des Conditions Générales.

L'opérateur transmet à **Vendée Numérique** son programme prévisionnel annuel de commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH par trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédant le début de chaque trimestre, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par **Vendée Numérique** en tant qu'Opérateur d'Immeuble et les demandes de construction de BRAM par **Vendée Numérique** dans le cadre de la prestation de Raccordement de Site Mobile.

Afin de permettre à **Vendée Numérique** de programmer ses ressources à court terme, **l'opérateur** transmet à **Vendée Numérique** des prévisions hebdomadaires de commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH par semaine et par commune pour des périodes glissantes de 4 semaines, au plus tard 5 jours calendaires avant le début de la semaine précédant la période considérée, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par **Vendée Numérique** Opérateur d'Immeuble ainsi que les commandes de construction d'un BRAM par **Vendée Numérique** dans le cadre de la prestation de Raccordement de Site Mobile.

L'opérateur s'engage à transmettre ses commandes à **Vendée Numérique** conformément aux prévisions qu'il a transmises.

VENDÉE NUMÉRIQUE fait ses meilleurs efforts pour que **l'opérateur** puisse réserver des créneaux de rendez-vous lui permettant de traiter ses commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH.

7.1.2 prise de rendez-vous dans le cas de construction du Câblage Client Final par **Vendée Numérique** en tant qu'Opérateur d'Immeuble

Le raccordement d'un Câblage Client Final par **Vendée Numérique**, nécessite l'intervention d'un technicien de **Vendée Numérique** et un rendez-vous avec le Client Final.

Avant d'envoyer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par **Vendée Numérique**, il appartient à **l'opérateur** de prendre un rendez-vous avec le Client Final.

L'opérateur établit le rendez-vous entre le technicien **Vendée Numérique** et le Client Final en utilisant le service désigné « e-RDV ». En cas d'indisponibilité d'« e-RDV » **l'opérateur** a la possibilité de transmettre **Vendée Numérique** une proposition de rendez-vous sans utiliser « e-RDV ».

Aucune confirmation de rendez-vous n'est faite au Client Final par **Vendée Numérique**.

7.1.2.1 prise de rendez-vous par **l'opérateur** avec e-RDV

L'opérateur établit le rendez-vous entre le technicien **Vendée Numérique** et le Client Final dans les conditions suivantes :

- Le service « e-RDV » permet à **l'opérateur** de réserver un rendez-vous d'intervention directement dans le planning des techniciens de **Vendée Numérique** dans les conditions définies au contrat de service spécifique e-RDV.
- Pour confirmer une réservation de rendez-vous, e-RDV fournit une référence de rendez-vous que **l'opérateur** doit mentionner dans la commande de mise à disposition de Ligne FTTH correspondant à ladite réservation.
- Dans l'hypothèse où **l'opérateur** ne confirme pas le rendez-vous dans les délais définis au contrat e-RDV, **Vendée Numérique** lui facture une pénalité, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

En l'absence du service e-RDV ou en cas d'indisponibilité, **l'opérateur** prend rendez-vous selon les modalités décrites au 7.1.2.2.

7.1.2.2 prise de rendez-vous par **l'opérateur** sans utiliser e-RDV

La gestion du rendez-vous (RDV) avec le Client Final sans utiliser l'outil e-RDV, dans le cadre des commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH est décrite ci-dessous.

- Le rendez-vous est proposé avec un délai minimum de 14 jours calendaires tel que précisé ci-après. le rendez-vous est fixé dans une plage horaire de 4 heures, en Jours Ouvrés, soit le matin, soit l'après-midi.
- **L'opérateur** réserve un créneau de rendez-vous dans le planning des techniciens de **Vendée Numérique** en envoyant une réservation de rendez-vous conformément à l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b), onglet « DemandeRDV » des Conditions Générales et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum de 14 jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous figurant dans la réservation et la date de réception du fichier de demande de RDV par **Vendée Numérique**.
- **L'opérateur** peut au maximum reporter 2 fois le rendez-vous qu'il a initialement programmé avec son Client Final, avant de passer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH. A cet effet il envoie une nouvelle réservation de rendez-vous conformément à l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) des Conditions Générales, onglet « Demande Modif RDV » en conservant le même identifiant de rendez-vous (champ « IdRDV ») et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum de 14 jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous figurant dans la réservation et la date de réception du fichier par **Vendée Numérique**.

La demande de report est effectuée par **l'opérateur** au minimum 3 Jours Ouvrés avant la date du rendez-vous initialement fixée.

Lorsque **Vendée Numérique** confirme l'acceptation du rendez-vous, elle informe **l'opérateur** en lui envoyant un compte-rendu de confirmation conformément à l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) des Conditions Générales (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « OK ») dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la réservation de **l'opérateur**. Aucune confirmation n'est faite au Client Final par **Vendée Numérique**.

- Si le rendez-vous fixé par **l'opérateur** n'est pas compatible avec le plan de charge de **Vendée Numérique**, **Vendée Numérique** renvoie à **l'opérateur** un compte-rendu de refus de rendez-vous (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « KO »). Il appartient alors à **l'opérateur** de proposer un nouveau rendez-vous en utilisant la même procédure que précédemment.
- Lorsque **Vendée Numérique** a confirmé la réservation de rendez-vous, **l'opérateur** confirme ensuite ledit rendez-vous en transmettant la commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH correspondante dans un délai maximum de 3 Jours Ouvrés à compter de la date de confirmation de réservation du dit rendez-

vous par **Vendée Numérique**, en indiquant dans sa commande l'identifiant de rendez-vous utilisé lors de la réservation.

- A défaut de commande de Câblage Client Final pour une réservation de rendez-vous donnée, **l'opérateur** est redevable d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.2 modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs à la commande et à la mise en service d'une Ligne FTTH sont réalisés au travers du service IGE ou par envoi de courrier électronique :

- soit à l'« Interlocuteur commercial désigné par **Vendée Numérique** pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont **Vendée Numérique** est destinataire,
- soit à l'« Interlocuteur désigné par **l'opérateur** pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont **l'opérateur** est destinataire.

Le format de la commande et des échanges nécessaires à la livraison de la Ligne FTTH est conforme au protocole d'échange normalisé défini par le Groupe Interop'fibre et est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) des Conditions Générales.

Les coordonnées de la hotline FTTH de **Vendée Numérique** sont indiquées à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

7.3 traitement d'une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH

7.3.1 commande

L'opérateur envoie sa commande au format « Cmd_Accès ». **Vendée Numérique** renvoie un accusé de réception au format « AR_Cmd_Accès ». Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par **Vendée Numérique** qui émet un accusé de réception négatif et facture à **l'opérateur** une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsque cet avis est négatif, il clôture la commande.

7.3.2 compte-rendu de commande

Vendée Numérique envoie à **l'opérateur** un compte-rendu de commande au format « CR_Cmd_Accès ».

Le compte-rendu de commande est communiqué :

- pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH à construire dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH,
- pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH existante dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH,

En tout état de cause, **Vendée Numérique** fait ses meilleurs efforts pour communiquer le compte-rendu de commande dans un délai inférieur à 5 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, **Vendée Numérique** s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et à l'article 7.3.6, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de **l'opérateur**, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à **Vendée Numérique**.

Lorsque **Vendée Numérique** peut affecter une fibre optique, **Vendée Numérique** en informe **l'opérateur** par un compte-rendu de commande positif, qui fournit les informations relatives à la Ligne FTTH.

Lorsque **Vendée Numérique** ne peut pas affecter de fibre optique immédiatement (saturation de PB sur un Immeuble FTTH non pré-équipé ou commande par **l'opérateur**, par exception, d'une mise à disposition d'une Ligne existante sans avoir pu communiquer la référence de PTO du logement de son Client Final), **Vendée Numérique** envoie un compte-rendu de commande positif qui ne précise pas le numéro de PTO ni les caractéristiques techniques nécessaires à la mise à disposition d'une Ligne FTTH, mais qui indique qu'un appel à la hotline FTTH de **Vendée Numérique** est un pré-requis nécessaire pour disposer de ces informations.

Toute commande reçue plus de 15 jours calendaires avant la Date de Mise en Service Commerciale du PM ou la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites est rejetée par **Vendée Numérique** sans frais pour **l'opérateur**.

Toute commande non conforme est rejetée par **Vendée Numérique** qui émet un compte-rendu négatif et facture à **l'opérateur** une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsque ce compte-rendu de commande est négatif, il clôture la commande.

7.3.3 mise à disposition de la Ligne FTTH

Le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH est communiqué :

- dans le cas d'une commande de Ligne FTTH à construire, dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter :
 - o de la date de réception du compte-rendu OK de la commande sous-traitance en cas de construction du Câblage Client Final par **l'opérateur**,
 - o de la date de la réalisation du Câblage Client Final en cas de construction du Câblage Client Final par **Vendée Numérique** Opérateur d'Immeuble,
 - o de la date de construction du Câblage BRAM lors d'une commande de construction de Câblage BRAM par **Vendée Numérique**
 - dans le cas d'une commande de Ligne FTTH existante (*)
 - o pour au moins 95% des commandes dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK,
- (*) cet engagement de délai ne porte que sur :
- o les commandes envoyées par **l'opérateur** indiquant que la Ligne FTTH est existante, et avec communication de la référence de la PTO lors du passage de la commande,
 - o et le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH.

En tout état de cause, **Vendée Numérique** fait ses meilleurs efforts pour communiquer le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH dans un délai inférieur à 2 Jours Ouvrés à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, **Vendée Numérique** s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et à l'article 7.3.6, et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de **l'opérateur**, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à **Vendée Numérique**.

7.3.3.1 en cas de construction du Câblage Client Final par **l'opérateur**

Lorsque le Câblage Client Final n'est pas encore installé et lorsque **l'opérateur** souhaite exercer la maîtrise d'œuvre de sa réalisation, ce câblage est construit conformément aux dispositions de l'article « mise à disposition d'une Ligne FTTH » des Conditions Générales.

Vendée Numérique envoie à **l'opérateur** une commande de construction du Câblage Client Final au format « Cmd_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH.

Si les caractéristiques techniques de la Ligne fournies lors de la commande ne sont pas exploitables, **l'opérateur** peut demander de nouvelles caractéristiques techniques

- soit via le service e-Mutation fibre FTTH de **Vendée Numérique**,
- soit en appelant la hotline FTTH de **Vendée Numérique**.

Si le changement des caractéristiques technique de la Ligne FTTH est validé, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** une notification de reprovisionnement à chaud au format « Notif_Reprov».

A l'issue de son intervention, **l'opérateur** envoie à **Vendée Numérique** un compte-rendu de construction du Câblage Client Final au format « CR_STOC » au titre de ce même contrat de prestation.

Lorsque ce compte-rendu est positif, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR_MAD_LigneFTTH ».

Lorsque le compte-rendu de construction du Câblage Client Final est négatif du fait de **l'opérateur** ou de son Client Final, il appartient à **l'opérateur** d'annuler sa commande.

Lorsque ce compte-rendu de construction du Câblage Client Final est négatif du fait de **Vendée Numérique** :

- dans le cas où **Vendée Numérique** peut apporter une solution et si le Câblage Client Final n'est pas encore installé, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** une notification de reprovisionnement à froid suivie d'une nouvelle commande de construction du Câblage Client Final,
- dans le cas où **Vendée Numérique** peut apporter une solution et si le Câblage Client Final est installé, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** une notification de reprovisionnement à froid suivie d'un compte-rendu de mise à disposition de la prestation,
- dans le cas où **Vendée Numérique** ne peut pas apporter une solution, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** un compte-rendu de mise à disposition négatif, précisant le motif de refus et clôturant la commande.

7.3.3.2 en cas de construction du Câblage Client Final ou de construction du Câblage BRAM par **Vendée Numérique**

Vendée Numérique réalise la prestation en domaine privé pour des travaux situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve notamment que l'emplacement de la PTO soit raisonnable, et qu'il n'y ait pas de Difficultés de Construction de Câblage Client Final (DCC).

Si une modification des caractéristiques techniques de la Ligne FTTH est nécessaire, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** une notification de reprovisionnement au format « Notif_Reprov ».

A la suite de la construction du Câblage Client Final ou d'un Câblage BRAM, **Vendée Numérique** effectue des tests afin de garantir la fourniture de la Ligne FTTH dans un bon état de fonctionnement et une prestation complémentaire de mise en continuité optique de la Ligne FTTH avec les équipements de **l'opérateur** au PM. **Vendée Numérique** envoie ensuite à **l'opérateur** un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format «CR_MAD_LigneFTTH».

Dans le cas d'une fibre soudée au niveau du PM, **Vendée Numérique** réalise les tests de continuité optique entre le PB et la PTO, ou entre le PB et le BRAM dans le cadre de la prestation de Raccordement de Site Mobile,

Dans le cas d'une fibre connectée au niveau du PM, **Vendée Numérique** réalise les tests de continuité optique entre le connecteur de la Ligne FTTH du compartiment opérateur de **l'opérateur** et la PTO ou le BRAM dans le cadre de la prestation de Raccordement de Site Mobile.

Lorsque cet avis est négatif, il clôture la commande.

- cas de travaux à la charge du Client Final

Dans le cas où des travaux sont à la charge du Client Final, il appartient à **l'opérateur** de passer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH lorsque les travaux ont été réalisés par le Client Final.

Dans le cas où des travaux à la charge du Client Final, n'ont pas été réalisés par le Client Final pour satisfaire la commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec demande de construction de Câblage Client Final par **Vendée Numérique**, **Vendée Numérique** envoie un compte-rendu de mise à disposition négatif.

- construction du Câblage Client Final par Vendée Numérique en cas de Difficultés de Construction de Câblage (DCC) Client

Sont notamment considérées comme des Difficultés de Construction de Câblage Client Final les cas suivants :

- percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres ;
- percement de dalles plancher ;
- passage de câble nécessitant la pose de goulottes ;
- passage de câble dans des faux plafonds ou faux planchers ;
- déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant ;
- accès réglementé ou interdiction de passage ;
- site protégé (parcs naturels par exemple) ;
- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers ou usines par exemple).

Dans le cas où **Vendée Numérique** identifie des DCC, **Vendée Numérique** envoie un compte-rendu de mise à disposition négatif et facture une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si **l'opérateur** veut passer une nouvelle commande, il lui appartient de demander préalablement à **Vendée Numérique** par courrier électronique à l' « Interlocuteur commercial désigné par **Vendée Numérique** pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales, un devis de construction de Câblage Client Final. **L'opérateur** précise dans sa demande le numéro de la commande concernée. **Vendée Numérique** réalise l'étude et communique le devis correspondant à **l'opérateur**. En cas de refus du devis par **l'opérateur** ou en l'absence de réponse dans un délai de 5 Jours Ouvrés après l'envoi du devis, **Vendée Numérique** facture le montant de l'étude tel que précisé à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

En cas d'acceptation du devis, **l'opérateur** envoie le devis signé par courrier électronique, et transmet une nouvelle commande de mise à disposition de Ligne FTTH en précisant la référence du devis. Le montant du devis est facturé à **l'opérateur** en complément du prix de mise en service précisé dans l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

- cas d'absence ou de refus du Client Final

Si le Client Final de **l'opérateur** est absent à la date et au créneau du rendez-vous, **Vendée Numérique** laisse un avis de passage au Client Final, notifie **l'opérateur** de l'échec du rendez-vous et facture à **l'opérateur** une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales. Il appartient à **l'opérateur**, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Si le Client Final de **l'opérateur** refuse l'intervention à la date et au créneau du rendez-vous, **Vendée Numérique** notifie **l'opérateur** de l'échec du rendez-vous et facture à **l'opérateur** une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales. Il appartient à **l'opérateur**, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

- cas de reprise de rendez-vous

Si le technicien de **Vendée Numérique** est absent à la date et au créneau du rendez-vous, **Vendée Numérique** notifie **l'opérateur** de l'échec du rendez-vous. **L'opérateur** facture à **Vendée Numérique** la pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales. Il appartient à **l'opérateur**, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Vendée Numérique fait ses meilleurs efforts pour achever la construction du Câblage Client Final lors du rendez-vous d'intervention pris par **l'opérateur**.

Dans le cas d'une construction non achevée du Câblage Client Final :

- soit **Vendée Numérique** peut convenir d'un rendez-vous avec le Client final et notifie à **l'opérateur** cette nouvelle date de rendez-vous ;
 - soit **Vendée Numérique** notifie à **l'opérateur** que ce dernier doit reprendre un rendez-vous avec son Client Final selon les modalités de l'article 7.1.2.
- cas où une PTO est existante dans le logement

Si une prise est existante dans le local ou logement, **Vendée Numérique** ne réalise pas la prestation complémentaire de brassage, envoie à **l'opérateur** un compte-rendu de mise à disposition négatif et facture à **l'opérateur** une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Vendée Numérique envoie à **l'opérateur** une notification de reprovisionnement conformément au format « Notif_Reprov » préalablement à la mise à disposition de la Ligne FTTH.

7.3.3.3 en cas de câblage client Final existant avec référence de Ligne FTTH

Vendée Numérique envoie à **l'opérateur** un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR MAD Ligne FTTH ».

7.3.3.4 en cas de câblage client Final existant sans référence de Ligne FTTH

Lorsque le Câblage Client Final est déjà installé mais que la Ligne FTTH n'a pas pu être identifiée par **l'opérateur**, **l'opérateur** se rend dans le logement de son client, après réception du compte-rendu de la commande avec mention « HOTLINE » et appelle la hotline FTTH de **Vendée Numérique** pour identifier la Ligne FTTH.

Vendée Numérique envoie à **l'opérateur** une notification de reprovisionnement au format « Notif_Reprov » contenant les caractéristiques techniques relatives à la Ligne FTTH suivi d'un compte-rendu de mise à disposition de la Ligne FTTH au format « CR MAD Ligne FTTH ».

Dans le cas où **l'opérateur** signale à la hotline FTTH de **Vendée Numérique** que contrairement à ce qu'il a indiqué dans sa commande, le logement de son client n'est pas raccordé, la hotline FTTH de **Vendée Numérique** communique à **l'opérateur**, si possible à chaud, sinon en temps différé, les caractéristiques techniques pour la construction d'une Ligne FTTH. **Vendée Numérique** lui envoie ensuite une notification de reprovisionnement avec le numéro de PTO et les caractéristiques relatives à la Ligne FTTH puis une commande de raccordement Client Final au format « Cmd_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH .

7.3.4 mise en service de la Ligne FTTH

L'opérateur a la charge d'effectuer le raccordement de la Ligne FTTH à son câble réseau au niveau du PM conformément aux indications de **Vendée Numérique**, lorsque cette prestation n'est pas effectuée par **Vendée Numérique** en tant qu'Opérateur d'Immeuble.

Après avoir vérifié le bon fonctionnement de la Ligne FTTH mise à sa disposition, **l'opérateur** envoie à **Vendée Numérique** un compte-rendu de mise en service de Ligne FTTH au format « CR_MES_LigneFTTH ».

Le compte-rendu de mise en service clôture la commande de mise à disposition de Ligne FTTH. Dans le cas d'une Fibre Partageable précédemment affectée à un autre opérateur, ce dernier est notifié de la perte de la Fibre Partageable par une notification d'écrasement conformément à l'article 7.3.5.

A compter de l'émission de l'avis positif d'affectation de fibre, **l'opérateur** dispose d'un délai de 60 jours calendaires pour envoyer le compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final au format « CR MES Ligne FTTH ».

A défaut de réception de ce compte-rendu dans le délai de 60 jours calendaires susvisé **Vendée Numérique** peut procéder à la réaffectation des fibres.

En cas de difficulté rencontrée, **l'opérateur** envoie à **Vendée Numérique** une notification de raccordement KO au format « Notif_Racc_KO ». **Vendée Numérique** fait ses meilleurs efforts pour résoudre le problème.

Si une solution est trouvée, **Vendée Numérique** envoie une notification de reprovisionnement à froid au format « Notif_Reprov » et :

- si la Ligne FTTH n'est pas encore construite, envoie une commande de raccordement Client Final au format « Cmd_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH,
- sinon, envoie à **l'opérateur** un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR_MAD_LigneFTTH ».

7.3.5 notification d'écrasement sur Fibre Partageable

Si la Fibre Partageable affectée à **l'opérateur** est réaffectée à un autre opérateur, **Vendée Numérique** envoie une notification d'écrasement au format « Notif_Ecrasement ». La notification à **l'opérateur** de l'écrasement vaut résiliation de la Ligne FTTH.

7.3.6 pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH

7.3.6.1 conditions au versement des pénalités

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH s'apprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les 3 ensembles suivants:

- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH à construire reçus pendant le mois M toutes zones confondues,
- l'ensemble des compte-rendus de commande de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M toutes zones confondues,
- l'ensemble des compte-rendus de mise à disposition de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M toutes zones confondues.

Pour toute demande de versement de pénalité, **l'opérateur** doit faire une demande auprès de **Vendée Numérique** en respectant le formalisme indiqué à l'article 7.3.6.2.

Vendée Numérique vérifie le respect de son engagement de délai sur au moins 95% des compte-rendus pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.

Si pour un ensemble de compte-rendus, au moins 95% des compte-rendus fournis à **l'opérateur** respectent l'engagement de délai associé, **Vendée Numérique** n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de compte-rendus, moins de 95 % des compte-rendus fournis à **l'opérateur** respectent l'engagement de délai associé, **Vendée Numérique** est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai.

La pénalité pour chaque compte-rendu est fonction du nombre de Jours Ouvrés de retard :

- pénalité de base par Jour Ouvré de retard, jusqu'à 20 Jours Ouvrés de retard (plafond atteint au bout de 20 Jours Ouvrés de retard),
- pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 20 Jours Ouvrés de retard pour un compte-rendu livré avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard.

Le montant des pénalités est précisé dans l'annexe « pénalités ».

7.3.6.2 formalisme de la demande

L'opérateur transmet sa demande de versement de pénalités relative aux comptes-rendus du mois M au plus tard le dernier jour du mois M + 2, par courrier électronique à l'«adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales,

L'opérateur utilise à cet effet le «formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » figurant en annexe des Conditions Générales, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que **Vendée Numérique** est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par **Vendée Numérique**.

Si après vérification, des pénalités ne sont pas dues, **Vendée Numérique** en informe **l'opérateur** en envoyant un compte-rendu conformément à l'annexe «formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » des Conditions Générales, en précisant le motif.

Vendée Numérique effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de **l'opérateur**.

7.3.7 Commande de mise à disposition de ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par **Vendée Numérique**

7.3.7.1 Généralités

Préalablement à toute commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par **Vendée Numérique**, **l'opérateur** devra communiquer les coordonnées géographiques de ses Sites Mobiles, afin que **Vendée Numérique** lui indique une liste de PB candidats au raccordement d'un Câblage BRAM. **L'opérateur** sélectionne ensuite le PB sur lequel il va commander le raccordement d'un Câblage BRAM.

7.3.7.2 Commande d'étude de Site Mobile

Préalablement à toute commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par **Vendée Numérique**, **l'opérateur** doit sélectionner le PB sur lequel sera livré ce Câblage BRAM.

Dans un premier temps, **l'opérateur** envoie par voie électronique à **Vendée Numérique** les coordonnées géographiques de l'antenne mobile pour laquelle il souhaite commander un Câblage BRAM en utilisant le formulaire de Commande d'Etude de Site Mobile » indiqué à l'onglet « Cmd_Etude_Site_Mobile » de l'annexe 11, et en respectant le format Lambert93.

Vendée Numérique fait ses meilleurs efforts pour retourner au plus vite à **l'opérateur** les références des 3 PB déployés les plus proches de l'Antenne Mobile désignée lors de la Commande d'Etude de Site Mobile et qui peuvent potentiellement accueillir un BRAM, selon le formulaire de « CR_Cmd_Etude_Site_Mobile » indiqué à l'onglet « CR_Cmd_Etude_Antenne_Mobile » de l'annexe 11.

7.3.7.3 Prestation de sélection de PB et création d'adresse

L'opérateur sélectionne le PB sur lequel il souhaite commander la construction d'un Câblage BRAM par **Vendée Numérique**, à partir des 3 PB qui lui ont été communiqués lors du « CR_Cmd_Etude_Site_Mobile » en utilisant le formulaire de « Sélection de PB » de l'onglet « Selection_PB » de l'annexe 11.

A la réception du PB sélectionné, **Vendée Numérique** répondra et dans les meilleurs délais à **l'opérateur** en utilisant le formulaire de Création d'Adresse BRAM de l'onglet « Creation_Adresse_BRAM » de l'annexe 11, avec les informations suivantes :

- la Réf du PBO sélectionné
- le code immeuble spécifiquement créé pour **l'opérateur** afin que celui-ci puisse commander la construction d'un BRAM sur ce code immeuble

7.3.7.4 Commande de mise à disposition de ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par **Vendée Numérique**

L'opérateur envoie une commande de mise à disposition de Ligne FTTH de type OI, en précisant :

- dans le champ «CodeImmeuble » le code immeuble créé par **Vendée Numérique** au moment de la création d'adresse tel que précisé au 9.8.4.3,
- ainsi que le type d'offre « Site Mobile » dans le champ « TypeOffre » du formulaire de commande d'accès « Cmd_Accès » de l'annexe 8b.

Avant d'envoyer des commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM et de prestation de mise en continuité optique au PM à la charge de **Vendée Numérique** , **l'opérateur Commercial** doit obligatoirement transmettre à **Vendée Numérique** les spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au niveau de ses compartiments opérateurs au sein de ces Points de Mutualisation.

- A cet effet, **l'opérateur Commercial** désigne dans sa Commande d'Accès (Annexe 8b) la fibre que **Vendée Numérique** doit brasser, en renseignant les champs « Info Cmd Accès » de la Commande d'Accès.
- **L'opérateur Commercial** respectera les formats suivants :
 - o Baie/Ferme : 2 caractères numériques
 - o Connecteur : 2 caractères XY ou X est alphanumérique [A-P] et Y numérique [1-8] soit 128 positions possibles
 - o Tête : 1 caractère numérique
 - o Exemple, pour le cas d'une fibre sur un répartiteur mural situé dans la Ferme 03, Tête 07, Connecteur B6 :

Champ interop	Valeur	Correspondance
Info Cmd Accès 1	03	Baie/Ferme
Info Cmd Accès 2	07	Tête
Info Cmd Accès 3	B6	Connecteur

Vendée Numérique assure la construction selon ses procédures opérationnelles habituelles et installe le Câblage BRAM à proximité immédiate du PB sélectionné par **l'opérateur**. **Vendée Numérique** communique à **l'opérateur** les coordonnées géographiques du BRAM installé au format Lambert93 dans le CR MAD Ligne FTTH.

A la suite à la construction du Câblage BRAM, **Vendée Numérique** effectue des tests afin de garantir la fourniture de la Ligne FTTH-dans un bon état de fonctionnement.

Vendée Numérique réalise les tests de continuité optique entre le connecteur de la Ligne FTTH du compartiment opérateur de **l'opérateur** et le BRAM et une prestation complémentaire de connexion de la Ligne FTTH avec la fibre optique en provenance du réseau de **l'opérateur** sous réserve que **l'opérateur** ait indiqué à **Vendée Numérique** les références de la fibre en provenance de son réseau lors de sa commande.

7.4 respect du niveau d'engagement de **l'opérateur**

Le nombre maximal de Lignes FTTH pouvant être affectées simultanément à **l'opérateur** au titre du cofinancement est décrit à l'article « nombre maximal de Lignes FTTH affectées au titre du cofinancement » des Conditions Particulières.

Les Lignes FTTH commandées au-delà du nombre maximal de Lignes FTTH pouvant être affectées simultanément à **l'opérateur** au titre du cofinancement, sont :

- livrées par **Vendée Numérique** au titre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH, si la commande de **l'opérateur** est décrite en AUTO ou en LOCA,
- rejetées sinon.

7.5 transfert depuis l'offre d'accès à la Ligne FTTH vers l'offre de cofinancement

Cette commande est utilisée pour transférer des Lignes FTTH initialement mises à disposition dans les conditions de l'offre d'accès à la Ligne FTTH vers l'offre de cofinancement.

Il appartient à **l'opérateur** de s'assurer que le nombre de Lignes FTTH à transférer est compatible avec la limite imposée par son taux de cofinancement avant de passer commande.

L'opérateur doit faire parvenir à **Vendée Numérique** sa commande au format « Cde_Transfert_Acces ».

Vendée Numérique envoie un compte-rendu de mise à disposition de commande au format « CR_Transfert_Acces » dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande.

Toute commande incomplète ou non conforme ou incompatible avec la limite imposée par le taux de cofinancement de **l'opérateur**, est rejetée par **Vendée Numérique** et facturée, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.6 annulation d'une commande et résiliation de la Ligne FTTH

L'opérateur peut procéder à une annulation de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH (demande reçue avant la mise à disposition de la Ligne FTTH) ou une résiliation d'une Ligne FTTH (demande reçue après la mise à disposition de la Ligne FTTH) en envoyant une demande au format « Annulation Accès ».

L'opérateur est informé de l'annulation de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH ou de la résiliation de la Ligne FTTH par un compte-rendu au format « CR_Annulation_Acces » dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de sa demande.

En cas d'annulation de commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH postérieure à l'envoi du compte-rendu de commande, **l'opérateur** est facturé par **Vendée Numérique** d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.7 récapitulatif Câblages Clients Finals

Chaque mois, **Vendée Numérique** met à disposition de **l'opérateur** au travers de l'Espace Opérateur un récapitulatif Câblages Clients Finals réalisé le mois précédent, quel que soit **l'opérateur** à l'origine de la demande.

Ce récapitulatif précise notamment pour chaque Câblage Client Final :

- la référence du PTO,
- la référence du PM,
- la date de création du PTO,
- le type de Câblage Client Final
- la classe de Câblage Client Final

7.8 sans objet

article 8 - maintenance

8.1 généralités

Vendée Numérique assure la maintenance des Liens NRO-PM et des Lignes FTTH utilisées par **l'opérateur**.

La maintenance peut être déclenchée par **l'opérateur** suite au constat d'une panne sur un Lien NRO-PM ou une Ligne FTTH qu'il utilise ou peut être à l'initiative de **Vendée Numérique** en tant qu'Opérateur d'Immeuble lorsque des travaux sur le Câblage FTTH sont nécessaires.

8.2 périmètre de la maintenance

Vendée Numérique assure la maintenance des Liens NRO-PM, de l'intégralité des Câblages FTTH, des Câblages BRAM et du matériel de connexion réseau (boîtier ou tiroir Opérateur) situé au PM.

Par exception, **l'opérateur** assure la maintenance du matériel de connexion réseau au niveau du PM dans le cas où celui-ci a été installé par **l'opérateur**, et de manière générale, des équipements qu'il a installés au PM (coupleurs, équipements actifs...).

Conformément aux Conditions Générales, **l'opérateur** est autorisé à effectuer des opérations de maintenance sur :

- le Câblage Client Final, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTH, et ce dans les conditions indiquées à l'article 8.3.2.
- le Câblage BRAM, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTH, et ce dans les conditions indiquées à l'article 8.3.2

Dans tous les cas, il appartient à **l'opérateur** de réaliser les opérations permettant d'assurer la continuité optique entre ses fibres réseau ou les Liens NRO-PM mis à sa disposition et les fibres du Câblage FTTH.

8.3 maintenance curative

8.3.1 maintenance des Lignes FTTH par **Vendée Numérique**

8.3.1.1 *prérequis*

Préalablement à tout dépôt de signalisation sur une Ligne FTTH, **l'opérateur** doit avoir envoyé un compte-rendu de mise en service de la Ligne FTTH comme prévu à l'article 7.3.4.

8.3.1.2 *modalités d'échanges*

Tous les échanges relatifs à la maintenance des Lignes FTTH par **Vendée Numérique** sont réalisés au travers d'e-SAV ou via appel Hotline pour les demandes de mutation de fibre.

En cas d'indisponibilité d'e-SAV, le dépôt s'effectue par courrier électronique au « Service Après Vente de **Vendée Numérique** pour les Lignes FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales. Le format des données échangées est alors décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8c) des Conditions Générales et est conforme au protocole d'échange normalisé défini par le Groupe Interop'fibre.

8.3.1.3 *dépôt de la signalisation*

L'opérateur transmet les signalisations au Guichet SAV des Lignes FTTH de **Vendée Numérique**. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Sous-traitants,...) n'est prise en compte par **Vendée Numérique**.

L'opérateur fournit à **Vendée Numérique** lors du dépôt de la signalisation, les informations nécessaires au traitement de la signalisation, notamment sa localisation précise, et toute information utile au diagnostic.

Si le défaut est prélocalisé au niveau du Câblage Client Final ou du Câblage BRAM, **l'opérateur** doit de plus fournir des propositions de dates de rendez-vous possibles avec le Client Final. Les dates de rendez-vous doivent être proposées les Jours Ouvrables avec un délai minimum de 1 Jour Ouvrable après la date de transmission de la signalisation. La plage

horaire pendant laquelle le technicien de **Vendée Numérique** est susceptible d'intervenir chez le Client Final est de 4 heures, soit entre 08h00 et 12h00, ou entre 13h30 et 17h30.

Si une proposition de date de rendez-vous convient, **Vendée Numérique** informe **l'opérateur** de la date de rendez-vous retenue.

Si aucune proposition de date de rendez-vous n'est compatible avec le plan de charge de **Vendée Numérique**, **Vendée Numérique** en informe **l'opérateur**.

Dans ce cas, **l'opérateur** propose de nouvelles dates de rendez-vous. **Vendée Numérique** répond comme indiqué précédemment.

Si le Client Final est absent lors du rendez-vous pris par **l'opérateur**, la signalisation est clôturée, **l'opérateur** est informé de l'absence du Client Final et **Vendée Numérique** facture à **l'opérateur** une pénalité pour déplacement à tort dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si le technicien de **Vendée Numérique** est absent lors du rendez-vous, **Vendée Numérique** définit un nouveau rendez-vous avec le Client Final et en informe **l'opérateur**. **L'opérateur** facture à **Vendée Numérique** la pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

8.3.1.4 traitement de la signalisation

Le Guichet SAV des Lignes FTTH de **Vendée Numérique** vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par **l'opérateur**) et prend en charge la signalisation.

Vendée Numérique accuse réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent le dépôt de la signalisation.

En cas de non-conformité, **Vendée Numérique** rejette la signalisation sans frais.

En fin de traitement, **Vendée Numérique** transmet un avis de clôture de signalisation.

8.3.1.5 signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort, **l'opérateur** est redevable à **Vendée Numérique** d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si **l'opérateur** conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à **l'opérateur** de le prouver.

8.3.1.6 délais de rétablissement

En cas d'un défaut dûment constaté et signalé selon la procédure décrite ci-devant à l'article « dépôt de la signalisation », le rétablissement de ligne FTTH est garanti dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés. Ce délai court à partir du dépôt de la signalisation, sous réserve qu'elle ne soit pas rejetée par **Vendée Numérique**.

Dans le cas où le rétablissement de la Ligne FTTH nécessite une prise de rendez-vous avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif.

La garantie de temps de rétablissement ne peut pas être assurée notamment dans les cas suivants :

- si l'incident est la cause de dégradations causées par un Tiers ou par **l'Opérateur**,
- en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré-localisation du défaut par **l'Opérateur**,
- lorsque le défaut se situe au niveau du compartiment **opérateur**,
- lorsque **Vendée Numérique** est empêchée dans ses actions par des faits relevant de la Force Majeure, de travaux programmés, de catastrophes naturelles, de cas nécessitant la disponibilité de moyens spéciaux d'intervention ne relevant pas de la responsabilité de **Vendée Numérique**,
- lorsque **Vendée Numérique** doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur la Ligne FTTH (par exemple : contraintes réglementaires d'intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé, etc...).

Dans ces cas où la garantie de temps de rétablissement ne peut pas être assurée, **Vendée Numérique** fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect du délai de rétablissement par **Vendée Numérique** et sous réserve des cas évoqués ci-dessus, des pénalités peuvent être dues conformément à l'annexe « pénalités ».

Pour toute demande de pénalités, **l'Opérateur** doit en faire une demande auprès de **Vendée Numérique**. **L'Opérateur** transmet sa demande de versement de pénalités relative au dépassement du délai de garantie de rétablissement incluse de Lignes FTTH de l'année N au plus tard le dernier jour du deuxième mois de l'année N+1, par courrier électronique à l'« adresse de réception des demandes de pénalités relatives au dépassement du délai de garantie de rétablissement » indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

L'Opérateur utilise à cet effet le « formulaire de demande de pénalités relative au dépassement du délai de garanti de rétablissement des Lignes FTTH » figurant à l'annexe « formulaire de demande de pénalités » des Conditions Générales, complété des informations sur les dépassements du délai de rétablissement des Lignes FTTH pour lesquelles il estime que **Vendée Numérique** est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par **Vendée Numérique**.

Si après vérification, des pénalités ne sont pas dues, **Vendée Numérique** en informe **l'Opérateur** en envoyant un compte-rendu conformément au « formulaire de demande de pénalités sur les dépassements du délai de garanti de rétablissement des Lignes FTTH » en précisant le motif.

Vendée Numérique effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de **l'Opérateur**.

8.3.1.7 demande de mutation via appel hotline ou via le service de e-mutation fibre FTTH

Si **l'opérateur** constate que le rétablissement de la ligne peut être réalisé par une mutation de fibre au PB, **l'opérateur** peut demander de nouvelles caractéristiques techniques d'une ligne afin de réaliser cette mutation

- soit via le service e-Mutation fibre FTTH de **Vendée Numérique**,
- soit en appelant la hotline FTTH **Vendée Numérique**.

Si le changement des caractéristiques technique de la Ligne FTTH est validé, **Vendée Numérique** envoie à **l'opérateur** une notification de reprovisionnement SAV à chaud au format « Notif_Reprov_SAV ».

A la réception de la notification, **l'opérateur** renvoie un AR_Notif_reprov conformément à l'annexe 8f.

8.3.2 maintenance du Câblage Client Final et du Câblage BRAM par **l'opérateur**

L'opérateur qui souhaite intervenir, sous sa responsabilité, sur le Câblage Client Final d'une Ligne FTTH qu'il utilise, réalise l'intervention directement, dans le respect des STAS, sans qu'il soit nécessaire d'informer préalablement **Vendée Numérique** au titre du présent Contrat.

A la suite de son intervention, **l'opérateur** transmet un rapport d'intervention, au format « Rapport_Interv_SAV_OC » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8c) des Conditions Générales, par courrier électronique au « Service Après Vente de **Vendée Numérique** pour les Lignes FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales. Ce rapport matérialise la clôture de l'intervention réalisée par **l'opérateur**.

8.3.3 maintenance des Liens NRO-PM par **Vendée Numérique**

8.3.3.1 pré-requis

Préalablement à tout dépôt de signalisation sur un Lien NRO-PM, **Vendée Numérique** doit avoir envoyé à **l'opérateur** un compte-rendu de mise à disposition du Lien NRO-PM comme prévu à l'article 6.4.

8.3.3.2 modalités d'échange

Tous les échanges relatifs à la maintenance des Liens NRO-PM par **Vendée Numérique** sont réalisés au travers d'e-SAV.

En cas d'impossibilité de prise en compte par e-SAV, le dépôt s'effectue par courrier électronique au « Service Après Vente de **Vendée Numérique** pour les Liens NRO-PM » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

8.3.3.3 dépôt de la signalisation

L'opérateur transmet les signalisations au Guichet SAV des Liens NRO-PM de **Vendée Numérique**. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Sous-traitants,..) n'est prise en compte par **Vendée Numérique**.

L'opérateur fournit à **Vendée Numérique** lors du dépôt de la signalisation, les informations nécessaires au traitement de la signalisation, notamment sa localisation précise, et toute information utile au diagnostic.

L'opérateur joint au dépôt de sa signalisation un fichier complémentaire dont le format est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8e).

8.3.3.4 traitement de la signalisation

Le Guichet SAV des Liens NRO-PM de **Vendée Numérique** vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par **l'opérateur**) et prend en charge la signalisation.

Vendée Numérique accuse réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent le dépôt de la signalisation.

En cas de non-conformité, **Vendée Numérique** rejette la signalisation sans frais.

En fin de traitement, **Vendée Numérique** transmet un avis de clôture de signalisation.

8.3.3.5 signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort, **l'opérateur** est redevable à **Vendée Numérique** d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si **l'opérateur** conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à **l'opérateur** de le prouver.

8.3.3.6 délais de rétablissement

En cas d'un défaut dûment constaté et signalé selon la procédure décrite ci-devant à l'article « dépôt de la signalisation », le rétablissement d'un Lien NRO-PM est garanti en cinq (5) Jours Ouvrés. Ce délai court à partir du dépôt de la signalisation, sous réserve qu'elle ne soit pas rejetée par **Vendée Numérique**.

La garantie de temps de rétablissement ne peut pas être assurée notamment dans les cas suivants :

- si l'incident est la cause de dégradations causées par un Tiers ou par **l'Opérateur**,
- en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré-localisation du défaut par **l'Opérateur**,
- lorsque le défaut survient moins de cinq (5) Jours Ouvrés qui suivent le jour de la MAD du Lien NRO-PM,
- lorsque **Vendée Numérique** est empêchée dans ses actions par des faits relevant de la Force Majeure, de travaux programmés, de catastrophes naturelles, de cas nécessitant la disponibilité de moyens spéciaux d'intervention ne relevant pas de la responsabilité de **Vendée Numérique**,
- lorsque **Vendée Numérique** doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur la Ligne FTTH (par exemple : contraintes réglementaires d'intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé, etc...).

Dans ces cas où la garantie de temps de rétablissement ne peut pas être assurée, **Vendée Numérique** fera ses meilleurs efforts pour rétablir le lien NRO-PM dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect du délai de rétablissement par **Vendée Numérique** et sous réserve des cas évoqués ci-dessus des pénalités peuvent être dues conformément à l'annexe « pénalités ».

Pour toute demande de pénalités, l'Opérateur doit en faire une demande auprès de **Vendée Numérique**. L'Opérateur transmet sa demande de versement de pénalités relative au dépassement du délai de garantie de rétablissement incluses de Lien NRO-PM de l'année N au plus tard le dernier jour du deuxième mois de l'année N+1, par courrier électronique à l'« adresse de réception des demandes de pénalités relatives au dépassement du délai de garantie de rétablissement » indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

L'Opérateur utilise à cet effet le «formulaire de demande de pénalités relative au dépassement du délai de garanti de rétablissement des Lignes FTTH » figurant à l'annexe « formulaire de demande de pénalités » des Conditions Générales, complété des informations sur les dépassements du délai de rétablissement des Lignes FTTH pour lesquelles il estime que **Vendée Numérique** est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par **Vendée Numérique**.

Si après vérification, des pénalités ne sont pas dues, **Vendée Numérique** en informe l'Opérateur en envoyant un compte-rendu conformément au «formulaire de demande de pénalités sur les dépassements du délai de garanti de rétablissement des Lignes FTTH» en précisant le motif.

Vendée Numérique effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Opérateur.

8.4 maintenance préventive

8.4.1 travaux programmés

Lorsque des travaux de maintenance sur le Câblage FTTH sont susceptibles d'interrompre la continuité optique des liens NRO-PM ou des Lignes FTTH de l'opérateur, **Vendée Numérique** en informe l'opérateur au moins 10 Jours Ouvrés avant la date prévue d'intervention.

Vendée Numérique transmet l'avis de travaux programmés au format « Prev_Maint_Cab » par courrier électronique à l'opérateur à l'« adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'opérateur » indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

Les heures ouvrées pour les travaux programmés sont de 8 heures à 18 heures, les Jours Ouvrés.

8.4.2 information sur les dommages

Lorsque l'opérateur constate un dommage affectant les Câblages FTTH et qui n'impacte pas ses Clients Finals ou des Sites Mobiles, l'opérateur peut signaler le défaut à **Vendée Numérique** en envoyant une notification de dommage au format « Prev_Dom_Cab » par courrier électronique à l'« adresse de réception des notifications de dommage par **Vendée Numérique** » indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

L'opérateur peut joindre à son courrier électronique des photographies, ou tout autre élément permettant de décrire le dommage constaté.

Vendée Numérique envoie un accusé de réception.

article 9 - qualité des informations

Les informations fournies par **Vendée Numérique** dans le cadre de l'exécution du Contrat correspondent à l'état des données contenues dans le système d'information de **Vendée Numérique** au moment de la communication de ces informations par **Vendée Numérique**.

Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction de la mise à jour du système d'information de **Vendée Numérique**.